TABLE DES MATIÈRES

Entrevue – L'art de recueillir les faits

Préface : Roger Ferland — L'entrevue : un moment humain
Introduction — Dévoiler la vérité : techniques d'enquête et d'entrevue

Chapitre 1 — L'art de l'entrevue
À l'ère du changement : sensibilité et objectivité

La reconnaissance des préjugés 3
L'objectivité 3
Le discernement et le jugement 5
Le degré de certitude 6
Se préparer à être évalué 7
Exercice d'évaluation de vos réactions 8
La règle des 3V 8
Exercice : Analyser l'autre personne 9
L'empathie comme compétence stratégique 9
Comprendre au-delà des mots – l'importance de l'écoute 10
Entretien avec un collègue 11
Révélations cachées des mots 12
Introduction à l'écoute 13
Les impacts des interruptions 13
Couper la parole et les conséquences des interruptions 14
Les vérités sous-jacentes 15
Cas – vécu – Vérité sous-jacent 16
Le respect, la clé d'une entrevue 16
Reconnaitre les limites émotionnelles 17
La gestion des pauses et du silence 18
Éviter d'être condescendant 18
Respecter la confidentialité 19
Reconnaître et respecter les émotions 19
L'antithèse des qualités 20
Le non-respect de la présomption d'innocence 21
Crédibilité : L'impact de l'attitude professionnelle 22
L'approche arrogante 22
Le danger des idées préconçues dans l'analyse du témoignage 22
Biais de l'a priori et le biais de confirmation 23

Les omissions volontaires 25
Les omissions volontaires chez les victimes 26
Causes et omissions volontaires chez le suspect 27
La personnalité de l'enquêteur et celle du témoin 29
L'adaptation de l'attitude et du comportement 31

Chapitre 2 — Technique d'entrevue

Méthodologie, confiance et vérification

Les objectifs de l'entrevue 33
Quand l'entrevue devient un interrogatoire 33
L'objectif de l'interrogatoire criminel 34
L'entrevue d'enquête en milieu professionnel 34
L'adaptation de l'approche au contexte 34
Les étapes de base d'une entrevue 36
La prise de contact et l'identification du genre 36
La création d'une relation de confiance 38
L'importance du lieu de rencontre 39
L'entrevue en situation d'urgence 39
L'entrevue en entreprise 40
Quand le comité d'enquête devient un risque 40
Ou effectuer la rencontre 41
Rencontre en situation d'urgence 42
Le point « 0 » 42
La mise en contexte 43
La version libre 44
Débloquer un témoin - L'entrevue à faible contrainte 45
Les pauses et la confabulation 46
Les mots qui trahissent 47
Poser des questions pendant le récit - Erreur à éviter 48
La première rétroaction 49
La clarification des faits 51
Le verrouillage des faits 52
La rétroaction des faits clarifiés 54
La vérification et la validation des faits 54
Savoir conclure 55

Chapitre 3 — Les témoins

Comprendre leurs profils pour mieux conduire une entrevue d'enquête

L'évolution historique du témoignage 57
La première règle : identifier le véritable témoin 59
La deuxième règle : les trois petits singes 60
Les quatre tempéraments - Comprendre 60
Le tempérament directif 61
Le tempérament expressif 61
Le tempérament analytique 62
Le tempérament aimable 62
Les principaux types de témoins : 63
Le témoin qui a bien vu, mais qui doute 64
Le témoin qui a mal vu 64
Cas d'un témoin ayant mal vu 65
Le témoin qui n'a rien vu, mais qui prétend avoir tout vu 65
Différents types de témoins 66
Le témoin collaborateur, influençable, méfiant ou hostile 66-67
Le témoin en quête d'attention 67
Le témoin qui minimise les faits 67
Le témoin confus 67
Le témoin réticent 68
La victime 69
Victime – Altération volontaire et précautions à prendre 70
Le plaignant et la manipulation des faits 71-72
Documentez les incohérences 72
Le plaignant anxieux et les manifestations de l'anxiété 73
Le plaignant affirmatif et indifférent 74
Causes possibles de l'indifférence 75
Le plaignant émotif 76
L'émotion, preuve ou piège ? 77
Le plaignant vulnérable 78
Le faux plaignant – Comportement et stratégie 78
Signaux d'alerte dans le récit 79
Importance de la vérification et de la motivation 80
Le suspect - La personne mise en cause 81
Comportement d'une personne mise en cause 82
Garder le contrôle de l'entrevue 83
Le « super témoin » 85

Le témoin récalcitrant 85
Le déni comme mécanisme de défense 86
Le déni inconscient et volontaire 86
Déni : Lorsqu'un employé refuse d'admettre 87
Les manifestations verbales et non verbales du déni 87
Déni : la conduite de l'entrevue 88
Le témoin autiste 88
Autisme – L'utilisation de support écrit et numérique 89
Autisme – Important de savoir pour mener une entrevue 90
Autisme : Situation d'urgence 90
Autisme : Préparation d'une entrevue planifiée 91
Autisme : Conduite de l'entretien et adaptations concrètes 91
La victimisation comme tendance comportementale 92
Mise en garde aux superviseurs – Victime 93
Personne manifestant de la victimisation 93
La victimisation pour manipuler 94
Les traits narcissiques et égocentriques 94
Le témoin narcissique 94
Le témoin égocentrique 96
Les personnes non genrées 98
Dignité et respect – Personnes non genrées 98
Conduite de l'entrevue – Personnes non genrées 99
Comportements perturbateurs – Personnes non genrées 99
Posture et comment s'adresser à une personne non genrée 99
Deadnaming : Risques et précautions 100

Chapitre 4 — Les questions

L'art du questionnement

L'histoire et l'évolution du questionnement 103
Le premier contact et le recueil chronologique des faits 104
Le point « 0 » 105
Les questions ouvertes 105
Les questions miroir 106
Les questions fermées 107
La clarification des contradictions 108
Les questions accusatoires à éviter 109
Les questions adaptées aux situations émotionnelles 110
Les repères temporels 111

Les questions suggestives 111
Les questions indirectes 112
Les questions à relais 113
Les questions à choix multiples 113
Le facteur temps qui influence la fiabilité du rappel 114
Les questions directes 115
Le type de questions à éviter 115
La question « pourquoi » 116
Les questions de type bombardement 116
Les questions à plusieurs volets 117
La technique du « Code-Barre » 117
Les lignes noires et les lignes blanches 118
Les questions inattendues et la détection des incohérences 118
Étude de cas du « Code-Barre » pour guider le rappel 119
Cas d'étude - Utilisation du « Code-Barre » 120

Chapitre 5 — La vérité du mensonge

Un menteur ne ment que lorsqu'il espère être cru

Évolution du mensonge à travers l'histoire 123
Définition du mensonge 126
Les motivations du mensonge 126
La diversion 128
Le déni et l'auto-mensonge 129
Les mensonges altruistes 129
Les limites des faux indices non verbaux 130
L'analyse du discours : le choix des mots 131
La préparation et la vérification des faits 132
Les déductions intuitives 132
La vérification factuelle et les méthodes de preuve 133
Examen des métadonnées 133
L'intelligence artificielle et les documents falsifiés 133
Distinguer l'erreur du mensonge 134
Mentir après la commission d'un crime 134
Les mensonges en milieu professionnel 136
Les mensonges destinés à valoriser son image 136
Les mensonges pour obtenir un avantage 137
Les mensonges visant à nuire ou à se venger 138
Le narcissique et le mensonge 139

Les mensonges destinés à attirer la sympathie 139
Les mensonges liés à la loyauté et à la pression de groupe 140
Le mensonge altruiste, l'identité et la pathologie 140
Les aspects moraux, philosophiques et juridiques 141

Chapitre 6 — La prise de notes

Structure et méthodologie

L'origine et l'importance de l'écriture 143
Pourquoi et quand prendre des notes 144
La prise de notes lors d'entretiens 146
Règles - La retranscription et la conservation des notes 147
La destruction de la preuve - Cas 147
Arrêt des procédures – Cas 148
Quoi prendre en note ? 148
La méthode 3QCOP ou 5W1H 149-150
Les informations confidentielles 151
Le caviardage : l'exception 151
Cas – d'influence et de conclusion favorable 152
La consignation de l'attitude d'un témoin 152
Les incohérences factuelles 153
La correction des notes 154
Les entrées tardives 155
La composition d'un carnet de notes 156
Les pages d'index 157
Les abréviations et emplacements 158
Les pages de rédaction 159
La structure interne du carnet 159-160
Le choix du crayon 160
Les numéros séquentiels des carnets 161
La méthode de rédaction et de consignation des entrées 161
Identification et séparation des dossiers 162
Les croquis 163
Le facteur temps lors d'une entrevue 163
La prise de notes et la déclaration écrite 164
Le témoignage à la cour 166
La préparation du témoignage 168
Le contre-interrogatoire 168
Le voir-dire 169

Les limites des témoignages et le ouï-dire 170
Le droit à la divulgation de la preuve 170
L'arrêt Stinchcombe 171
L'utilisation d'un appareil audio 172
La preuve face à la technologie 174
La conservation et destruction des enregistrements 175

Chapitre 7 — Les influences toxiques,
gérer les manipulateurs, les harceleurs et les témoins conspirationnistes

Introduction sur l'influence toxique 183
La manipulation en milieu de travail 184
Les effets de la manipulation au travail 185
Les profils observés – manipulateurs - narcissique 185
Le « pervers narcissique » 186
Les signes et dynamiques manipulatoires 186
Les stratégies de diversion et de contrôle 187
Le langage émotionnel et les tactiques d'influence 189
Les conséquences pour les victimes 190
Le harcèlement - Comprendre 190
L'importance de documenter la répétition des faits 191
Le harcèlement criminel 192
Le harcèlement sexuel 192
Le cyberharcèlement 193
La violence verbale numérique 193
Les personnes conspirationnistes 194
Les stratégies d'entrevue avec les témoins conspirationnistes 195
Le rôle et les responsabilités du superviseur 197
La prévention des influences toxiques 197-198
Superviseur – Réduire les influences toxiques au travail 197
La rencontre d'un nouvel employé 199

Chapitre 8 — Les déclarations écrites
Admissibilité et méthodologie

Introduction historique des déclarations écrite 201
Définition et cadre juridique 202
Les déclarations extrajudiciaires 202
Le ouï-dire et ses exceptions 202

Le voir-dire 203
L'admissibilité des déclarations 204
Cas dépendant du contexte – admissibilité 204
Conséquence probatoire 205
La notion de personne en autorité 205
La force probante des différentes déclarations 206
La déclaration écrite « pure » 207
Mise en garde et droits légaux 208
Déclaration ou prise de notes ? 208
La déclaration écrite à la suite d'une intervention 209
La déclaration écrite guidée 210
Qui peut rédiger une déclaration et mentions obligatoires 211
La structure du formulaire de déclaration 211
Les règles de rédaction 212
Les corrections et les ajouts à la déclaration écrite 213
La validation et le complément d'information 213
Déclaration non vérifiée – Cas d'étude 214
Analyse des déclarations écrites 215
Le choix des mots – Déclaration 215
Objectifs et méthodes d'analyse 216
La méthode SCAN – un aperçu 216
Axes d'analyse – Point d'attention 217
Structure et chronologie 217
Distance et flou 217
Modalisateurs et atténuation 217
Négociations et déresponsabilisation 217
Passif et état accompli 217
Implicatures contextuelles 218
Lire les mots, pas la personne 218
Ce qu'on analyse concrètement 219
Descriptions sensorielles – Quoi rechercher et pourquoi 219
L'expression des émotions - Observation et interprétation prudente 220
L'emplacement des émotions 221
Structure et chronologie (Introduction, développement et conclusion) 222-223
Outils : Les pronoms, temps verbaux, connecteurs et modalisateurs 223
Structure du récit - Implicatures et les sous-entendus 224
Généralités, pertes de mémoire et embellissements 225
Les indices de véracité 225
Les anomalies à surveiller 226

Chapitre 9 — Du témoignage au rapport
L'art de rapporter les faits par écrit

Les origines historiques du rapport 227
La méthode T.R.A.IN 228
Pourquoi écrire un rapport 229
Le contenu d'un rapport d'enquête 229
Le cadre minimal 3QCOP 230
Les composantes d'un rapport : 231
La page couverture 231
La table des matières 232
Le corps du rapport 232
Les annexes 232
La mémoire humaine et la consignation prudente des témoignages 233
La structure d'un compartiment ou « wagon » 234
Le connecteur 234
L'extrait du sujet 235
La numérotation des extraits 235
La narration des faits 235
Les paragraphes de précisions 236
La stratégie derrière un rapport 237
L'intégration des faits dans un rapport 238
Résumé d'un témoignage 240
Les erreurs fréquentes à éviter 244

Chapitre 10 — Exercices pratiques
Analyse du comportement humain

Objectifs des exercices 247
Exercice 1 : l'observation dans un stationnement 248
Exercice complémentaire 1 : l'autoévaluation 249
Exercice 2 : l'observation (intérieur) dans un grand magasin 250
Exercice 3 : l'observation dans un restaurant-bar 251
Exercice 4 : la Saint-Valentin — relations et comportements à risque 253
Exercice complémentaire : l'après-souper 255
Exercice 5 : le party de famille ou de bureau 256
Exercice 6 : la phrase à ne pas dire sur les réseaux sociaux 257
Exercice 7 : l'analyse des médias 259
Exercice 8 : l'évaluation de ses propres réactions 261

Exercice complémentaire : l'analyse avec le son 261
Exercice 9 : le comportement et le récit d'un ami 263
Exercice 10 : l'analyse d'une véritable entrevue 263
Exercice 11 : la rédaction d'une déclaration écrite 264

Chapitre 11 — L'entretien d'enquête en France
Entre contraintes procédurales et recherche de la vérité

Introduction 267
Le modèle français et le rôle central du procès-verbal 268
Les origines du modèle français – de l'aveu à la parole protégée 270
Les fondements du modèle procédural français 271
Procédure pénale : Recherche de la vérité et garanties procédurales 272
L'entretien comme acte d'enquête au service de la vérité 273
Les garanties procédurales 273
Comprendre avant de questionner 274
Le procès-verbal comme acteur de l'entretien 275
Les limites de la retranscription 275
Les compétences nécessaires à l'entretien d'enquête 276
Le paradoxe procédural français 276
Une attention inévitablement fragmentée 277
Le temps du récit et le temps de la procédure 278
Comprendre le paradoxe procédural pour mieux le dépasser 279
La formation à l'entretien d'enquête 280
La formation historiquement dominée par les exigences juridiques 280
La compétence au croisement du droit et des sciences humaines 281
Former à l'écoute et culture de l'entretien 282
Vers une véritable culture de l'entretien 282
Une évolution désormais indispensable 283
L'entretien d'enquête au-delà de la procédure pénale 283
Une démarche fondée sur la compréhension avant la confirmation 284
La parole comme élément d'un ensemble probatoire 284
Des contextes différents, une méthode identique 285
Vers une culture française de l'entretien d'enquête 285
L'intelligence artificielle au service de l'entretien d'enquête 286
Réduire la charge procédurale sans diminuer les garanties 287
L'assistance ne remplace pas le discernement 287
Les nouvelles compétences de l'enquêteur 288
Une évolution qui appelle une réflexion éthique 289